



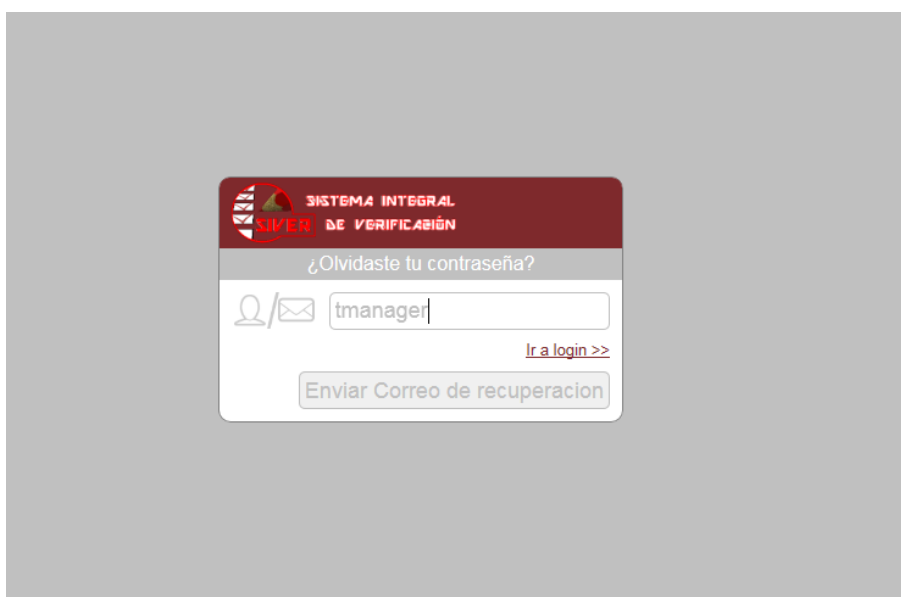
MANUAL DE USUARIO DE LA PLATAFORMA.

- 1) **Login:** Para iniciar sesión en la plataforma siver, entre a esta dirección de internet, desde cualquier navegador: www.siver.mx/suempresa



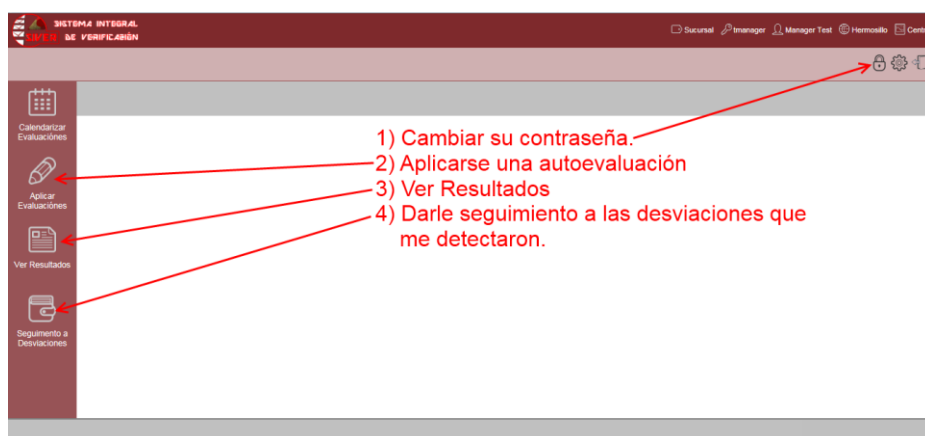
Ingresar el usuario y la contraseña que les fue proporcionado, dar clic al botón login para iniciar su sesión en siver.

- 2) Si por alguna razón olvidaron su contraseña la podrán recuperar con el correo electrónico que registraron su usuario en la plataforma, dar clic al enlace [¿Olvidaste tu contraseña?](#)



Proporcionar su usuario o correo electrónico y se enviará un correo con sus datos de acceso.

3) Opciones del Menú principal:



Una vez iniciada su sesión usted podrá realizar las siguientes operaciones.

- ✓ **Cambiar su contraseña:** Permite cambiar la contraseña con la que ingresa a la plataforma, se recomienda hacerlo una vez al mes por seguridad de su información.
- ✓ **Aplicarse una autoevaluación:** Permite autoevaluarse alguna auditoría que le haya sido requerida por la dirección general. Usted recibirá previamente un correo electrónico indicándole que hay evaluaciones disponibles para autoevaluarse.
- ✓ **Ver resultados:** Usted podrá revisar los resultados de sus evaluaciones en cada ronda que se le haya evaluado, podrá revisar también el seguimiento que le ha dado a las desviaciones o incumplimientos que le fueron detectados, y también podrá ver la tendencia de los resultados que ha obtenido su unidad de negocio a través de las evaluaciones que se le han aplicado tanto por parte del auditor corporativo, cómo de sus autoevaluaciones.
- ✓ **Darle seguimiento a sus desviaciones detectadas:** Usted deberá darle seguimiento a las desviaciones o incumplimientos que les fueron detectados en cada evaluación, Este seguimiento se llevará a cabo en dos etapas: 1) Deberá establecer compromisos y/o estrategias para solucionar dichas desviaciones. 2) Deberá informar cuando esas estrategias se hayan cumplido y hayan quedado resueltas las desviaciones detectadas.

4) Cambiar su contraseña:

Para cambiar su contraseña el sistema le requerirá su contraseña actual y la nueva contraseña con la que va iniciar sesión en lo sucesivo, deberá confirmar la nueva contraseña.

- 5) **Aplicarse una autoevaluación** (Buscar autoevaluación): Entre a la opción **Aplicar Evaluación** del menú de la izquierda, después entre en la opción: **Autoevaluación**. Seleccione las autoevaluaciones mediante el periodo que se van a evaluar, el sistema las mostrará en forma de lista.

Evaluación (Ciudad Sucursal Período Del Período Al Área Tipo Evaluación)	Responsable	Calif	Estado de Evaluación
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-ATENCIÓN EN CAJA, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-ATENCIÓN POR TELÉFONO, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-BANOS, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-BARRA, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-BEBIDAS, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-COCINA, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-COMEDOR, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-COMIDAS, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-IMAGEN DEL PERSONAL, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-IMAGEN EXTERIOR DEL RESTAURANTE, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-INSTITUCIONALES, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-MEZANINE, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-SERVICIO A CLIENTES, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada
Hermosillo-Centro-09/12/2013-14/12/2013-SERVICIO AMBITAL, AUTOEVALUACIÓN	Manager Test	-	No iniciada

Seleccione de la lista la evaluación que requiera aplicarse de acuerdo al área que se requiera evaluar. Dando clic en el icono de la parte izq. De cada evaluación en la lista.

6) **Aplicarse autoevaluación:** La evaluación se abrirá en una nueva ventana, y mostrará un mensaje como el que se indica a continuación:

Deberá dar clic en el botón Acepto una vez leídas las indicaciones del aviso.

7) **Aplicarse autoevaluación:** Una vez aceptadas las condiciones del aviso: usted podrá aplicarse la autoevaluación como se muestra en la siguiente imagen.

Una vez que se hayan evaluado todos y cada uno de los criterios contenidos en la evaluación. Se podrá finalizar parcial o totalmente, la **finalización parcial**: como su nombre lo indica guarda parcialmente lo que lleva evaluado hasta el momento, y no genera resultados, la

finalización total: cierra la evaluación y genera los resultados de acuerdo a los cumplimientos e incumplimientos detectados en la evaluación, y envía el informe de la auditoría por correo electrónico a los involucrados en dicho proceso.

- 8) **Seguimiento a desviaciones:** para entrar a darle seguimiento a las desviaciones detectadas tanto en autoevaluaciones como en evaluaciones de tipo estándar, deberá dar clic en el icono: **Seguimiento a Desviaciones** del menú del lado izquierdo, después a la opción **Establecer Compromisos**. Al igual como se filtran las autoevaluaciones para aplicarse, se filtran para establecer compromisos. Se da clic a cada desviación (En el apartado **SEGUIMIENTO** de la lista) y en la primera parte se establecen los compromisos y estrategias a llevar a cabo.

En la segunda parte se informa la solución definitiva que se le ha dado a cada desviación que les fue detectada. Como se muestra a continuación, Y se adjunta la evidencia que demuestra el cumplimiento de la estrategia que se llevó a cabo:

RESOLUCIÓN DE DESVIACIONES

EVALUACIÓN CORRESPONDIENTE AL ÁREA: IMAGEN EXTERIOR DEL RESTAURANTE

CIUDAD: Guaymas SUCURSAL: Guaymas

INSTRUMENTO: Guaymas-Guaymas-01/11/2013-3

EVALUACIÓN CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DE: 3/12/2013

RESPONSABLE DE EVALUACIÓN: Jorge Durazo

OBSERVACIONES: prueba proveedor

☐ INCLUIR CRITERIOS DE SOLVENCIA AUTOMÁTICA

SEGUIMIENTO

Estrategia de solución.

Se generó la orden de mantenimiento para repintar imagen del espectacular chiltepinos.

Responsable Directo del seguimiento.

Nombre: ROBERTO MENDOZA Puesto: Gerente

Fecha tentativa de solución y porcentaje de avance.

Observaciones:

Se informa que se llevó a cabo el mantenimiento del anuncio espectacular, repintando las áreas que lo necesitaban, se anexa imagen para su corroboración.

Fecha: 12/09/2013 Solucionado: ☐ No ☒ Si Avance: 100 %

Cargar Evidencia C:\Users\Felipe\Documents\ Browse...

REQUERIMIENTO MÍNIMO ACEPTABLE: 85

Compromisos: 1 Críticas: 0 Resueltas: 0 Por Resolver: 1

CRÍTICA	DESVIACIÓN	MOstrar EVIDENCIA	SEGUIMIENTO
☐			

Dar clic en Aceptar y se enviarán por separado a su correo electrónico: la relación de compromisos y la lista de desviaciones que ya han sido resueltas por cada unidad de negocio.

9) Ver Resultados:

A. Cuadro de Mando Integral

Cuadro de Mando Integral (CMI)

Año: 2013 Ciudad: Hermosillo Sucursal: Centro Período: 08/12/2013-14/12/2013 Tipo evaluación: ☒ Estandar ☐ AutoEvaluación

Categoría: Operaciones ☒ Todos

Criterio: TODOS

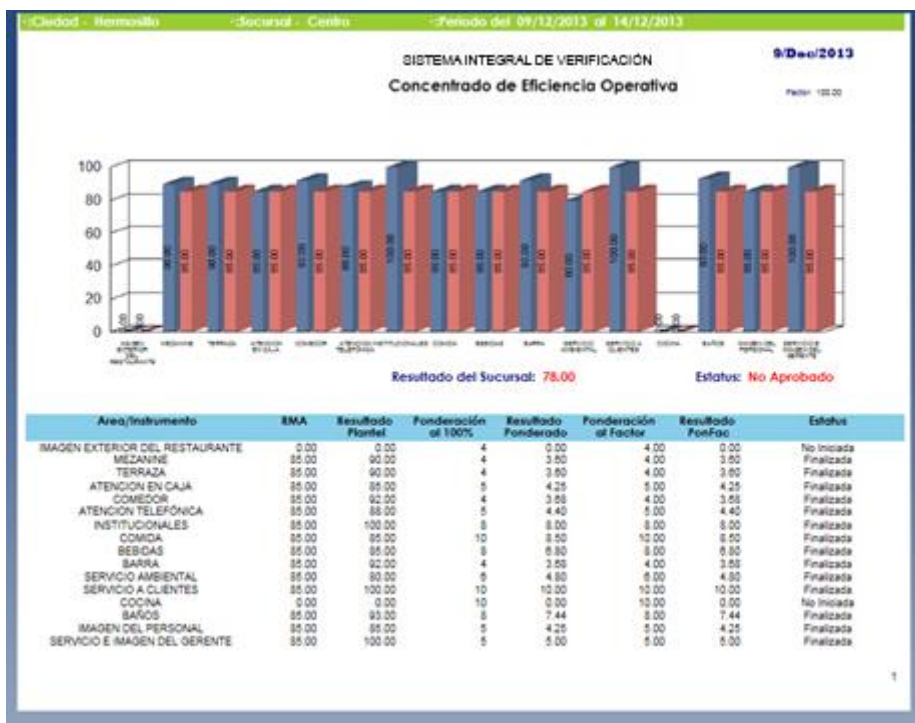
Exportar Resultados:

a Excel a PDF Ver en Mapa

Buscar

Ciudad	Sucursal	ATENCIÓN EN CAJA	ATENCIÓN POR TELÉFONO	BAÑOS	BARRA	BEBIDAS	COCINA	COMEDOR	COMIDA	IMAGEN DEL PERSONAL	IMAGEN EXTERIOR DEL RESTAURANTE	INSTITUCIONALES	MEZANINE	SERVICIO A CLIENTES	SERVICIO AMBIENTAL	SERVICIO E IMAGEN DEL GERENTE	TERRAZA	PROMEDIO GENERAL
Hermosillo	Centro	85.00	88.00	93.00	92.00	85.00	0	92.00	85.00	85.00	0	100.00	90.00	100.00	80.00	100.00	90.00	78.00
	Promedio General:	85.00	88.00	93.00	92.00	85.00	0.00	92.00	85.00	85.00	0.00	100.00	90.00	100.00	80.00	100.00	90.00	

El CMI (Cuadro de mando Integral): Muestra los resultados de cada área que le fue evaluada a su unidad de negocio tanto por un auditor como de sus autoevaluaciones, y representa de forma gráfica las desviaciones obtenidas de la calificación que se estableció como RMA (Requerimiento mínimo aceptable).



B. Reporte de Seguimiento

Reporte de Seguimiento

Concentrado de Seguimiento

Ciudad: Hermosillo Sucursales: Centro

Periodo (Ronda): 09/12/2013 - 14/12/2013 Desviaciones: Todas C Estándar AutoEvaluación

Exportar Resultados: a Excel Buscar

Reporte de seguimiento a la solución de desviaciones

Region: Hermosillo Promedio de la Sucursal: 90.3871428571429

Sucursal: Centro Total De Desviaciones: 11

Ronda: 09/12/2013 - 14/12/2013 Total de compromisos: 0

Area: MEZANINE Total Resueltas: 0

Tipo Evaluación: AUTOEVALUACIÓN Desviaciones: 1

Responsable: Manager Test Compromisos: 0

Calificación: 90 Total Resueltas: 0

Resolución:

Criterio: AREA DE CAJA Evidencias:

Comentario Desviación: area de caja, poco visible e inaccesible.

Estrategia Seguimiento:

Responsable:

Fecha Tentativa:

Avance: %

Observaciones:

Fecha Solución:

Area: TERRAZA Desviaciones: 1

Tipo Evaluación: AUTOEVALUACIÓN Compromisos: 0

Responsable: Manager Test Total Resueltas: 0

Calificación: 90 Resolución:

Criterio: LETREROS Evidencias:

Comentario Desviación: letreros poco iluminados, revisar lamparas e iluminación.

Estrategia Seguimiento:

Responsable:

Con este reporte usted podrá revisar el seguimiento que se le ha estado dando a las desviaciones detectadas en cada periodo que se ha evaluado su unidad de negocio.

9